



**INSTITUTIONEN FÖR SOCIOLOGI OCH  
ARBETSVETENSKAP**

# **EN KARTLÄGGNING AV ARBETSFÖRMEDLARNAS UPPLEVELSER AV ARBETSMARKNADSÅTGÄRDEN SYSSELSÄTTNINGSFASEN**

**Alma Dzanic**

---

Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Examensarbete i arbetsvetenskap
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Vt 2015
Handledare:	Gunnar Gillberg

# Abstract

Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Examensarbete i arbetsvetenskap
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Vt 2015
Handledare:	Gunnar Gillberg
Examinator:	Mattias Bengtsson
Nyckelord:	Arbetsförmedlare, grundad teori, krav-kontroll- och stödmodellen, sysselsättningsfasen, upplevelser

---

Syfte:	Syftet med studien är att undersöka hur arbetsförmedlare upplever arbetet med sysselsättningsfasen inom Göteborgsområdet. Studien riktar sig enbart till arbetsförmedlare som arbetar med sysselsättningsfasen. Vidare undersöker studien på vilket sätt arbetsförmedlarna anser att sysselsättningsfasen har hjälpt de arbetslösa att närma sig en anställning.
Teori:	Under tidigare forskning presenteras artiklar och uppsatser som problematiserar psykosocial arbetsmiljö i den offentliga sektorn. Det presenteras även två olika arbetsmarknadspolitiska åtgärder som var i bruk innan sysselsättningsfasen. Som teoretiskt perspektiv använder jag mig av Karaseks och Theorells krav-kontroll och stöd modell. Användning av den befintliga teorin leder tillsammans med det analyserade materialet till att ett teoretiskt bidrag utvecklas.
Metod:	Kvalitativa intervjuer gjordes med 10 arbetsförmedlare i Göteborg. Metoden är inspirerad av grundad teori för dess upptäckande egenskaper. Undersökningen skulle startas så förutsättningslöst som möjligt.
Resultat:	Resultatet av undersökningen pekar mot att arbetsförmedlarna upplever vissa brister kopplade till sysselsättningsfasen. Studien presenterar möjliga komponenter som vid fortsatta analyser skulle kunna bilda utgångspunkt för en teoriutveckling rörande arbetsförmedlarnas upplevelser och förmåga att hantera komplexa arbetsmarknadspolitiska åtgärder.

## Förord

Ett stort **TACK** till alla arbetsförmedlare som har visat intresse för min studie och som har ställt upp på intervjuer trots sitt pressade schema. Jag vill även tacka min handledare Gunnar Gillberg för vägledning under uppsatsprocessen. Ett särskilt tack till min make och mina två barn som har fått mig att på gott humör under studiens gång.

*Göteborg, Maj 2015*

# Innehållsförteckning

1 Inledning och problemformulering .....	5
1.1 Syfte och frågeställningar .....	7
1.2 Bakgrund .....	7
1.3 Arbetsförmedlingens roll .....	9
2 Metod .....	10
2.1 Val av metod .....	10
2.2 Förberedelser inför intervjuerna .....	12
2.3 Urval .....	12
2.4 Genomförande .....	13
2.5 Analys av material .....	13
2.6 Etiska övervägande .....	14
3 Tidigare forskning och teoretiskt perspektiv .....	15
3.1 Tidigare forskning .....	15
3.1.2 Arbetsmiljö i offentlig sektor .....	15
3.1.3 Uppsatser om arbetsmiljö och upplevelser .....	16
3.1.4 Plusjobb och Aktivitetsgaranti .....	18
3.2 Teoretiskt perspektiv .....	19
3.2.1 Krav-kontroll-stödmodellen .....	19
3.2.2 Krav .....	20
3.2.3 Kontroll .....	20
3.2.4 Socialt stöd .....	21
4 Resultat .....	23
4.1 Bristande kontroll .....	23
4.1.2 Sammanfattning .....	25
4.2 Hoppfullhet .....	25
4.2.1 Sammanfattning .....	27
4.3 Behov av åtgärder och resurser .....	27
4.3.1 Sammanfattning .....	29
5 Analys .....	31
5.1 Känslan av otillräcklighet och betydelsen av identitet .....	34
6 Avslutande diskussion .....	37
6.1 Slutsatser .....	39
7 Förslag till vidare forskning .....	40
8 Litteratur- och källförteckning .....	41
8.1 Elektroniska källor .....	43
9 Bilaga 1 .....	44

# 1. Inledning och problemformulering

En av Arbetsförmedlingens uppgifter är att administrera olika arbetsmarknadspolitiska åtgärder. Vilka arbetsmarknadsåtgärder som man vidtar vid arbetslöshet kan variera mycket, men i internationella sammanhang pratar man ofta i termer av aktiva och passiva åtgärder. Sverige är ett land som har lång tradition bakom sig när det gäller att föra en aktiv arbetsmarknadspolitik. Med aktiv arbetsmarknadspolitik menas att åtgärderna är kopplade till att få människor åter i arbete. Insatser för att nå de målen är exempelvis att erbjuda arbetsmarknadsutbildningar, besöka Arbetsförmedlingen och erbjuda olika slags sysselsättningssubventioner. Passiva åtgärder innebär ofta att ha ett kontantstöd, exempelvis arbetslöshetsersättning, vid arbetslöshet och krav som ställs på den arbetslöse är att söka ett arbete under tiden (Furåker & Blomsterberg 2009:290).

I Europa har man i allt högre grad betonat vikten av en arbetsmarknadspolitik som aktiverar de arbetslösa och håller de sysselsatta på olika sätt. Målet är att öka sysselsättningen genom antingen tvinga de arbetslösa att delta i olika sysselsättningar eller att erbjuda belöningar för insatsen. Meningen är att förändra den arbetslöses inställning till att ta mer ansvar själv samt att den arbetslöse ska ändra sitt beteende och minska behovet av ett offentligt stöd. Dessa aktiveringsåtgärder kan beskrivas som offensiva eller defensiva. Med en aktiveringsstrategi som är offensiv ses den arbetslöse som aktiv och stödjer insatser som bidrar till en kompetensutveckling. Med defensiv strategi menas att den arbetslöses passivitet och bidragsberoendet ska motarbetas med aktiveringsstrategi. Strategierna skiljer sig åt vad det gäller vilket roll samhället har samt vilken plikt och rättighet den arbetslöse har gentemot samhället. Strategiernas mål är att människor ska få jobb och komma ut i arbete med hjälp av aktiva offentliga insatser (Bengtsson & Berglund 2012: 22-23).

Den borgerliga regeringen införde Jobb och utvecklingsgaranti (JUG) 2007 för att försöka få ner arbetslösheten. Garantin riktade sig till de som har varit arbetslösa en längre period. JUG består av tre faser: fas 1, fas 2 och sysselsättningsfasen även känd som fas tre. Målet är att den arbetslöse ska komma i arbete så snart så möjligt och åtgärderna i JUG är individuellt utformade för nå större framgång. Till JUG kommer man när 300 dagar med arbetslöshetsersättningen är slut. Då kommer man till första fasen där den arbetslöse kartläggs noggrant och får coachning när den söker jobb. I den andra fasen ingår insatser från fas ett samt arbetsträning, arbetspraktik eller eventuellt en arbetsmarknadsutbildning vid behov. Den första och andra fasen äger rum

under 450 dagar. Efter att de dagarna är slut kommer man till sysselsättningsfasen där man erbjuds en sysselsättning hos en anordnare. En anordnare är en förening eller ett företag som har ingått ett avtal med Arbetsförmedlingen (Furåker & Blomsterberg 2009:305). Sysselsättningen pågår i ett år hos en anordnare och när den tiden är slut kan man påbörja ny sysselsättningsperiod hos en annan anordnare. Meningen är att efter sin arbetsförmåga utföra olika arbetsuppgifter samt fräscha upp sina meriter och referenser inför en eventuell anställning.

Sysselsättningsfasen har varit väldigt omtalad och kritiserad i medier. Kritiken gäller främst att arbetsmarknadsåtgärden inte leder till riktiga anställningar. Susanna Svensson är en av deltagarna i sysselsättningsfasen och i en intervju för Svt nyheter säger hon:

Många utnyttjar dem som ingår i Fas 3 som gratis arbetskraft eller så blir man satt i meningslösa projekt där man i stort sett bara sitter av tiden (Svt.se, 2013-04-17)

Arbetsförmedlingen som myndighet har också fått kritik för sitt arbete med sysselsättningsfasen. Främst för att Arbetsförmedlingen hade dålig koll på anordnare. Det finns många oseriösa företag som inte håller måttet som de arbetslösa i sysselsättningsfasen anvisades till (Lundälv & Lindqvist 2013:20). När man väl når sysselsättningsfasen har man varit arbetslös en längre period. Detta innebär även att de andra åtgärder som Arbetsförmedlingen erbjuder innan sysselsättningsfasen inte har hjälpt individen att få en anställning.

Arbetsförmedlarna är närmast implementeringen av arbetsmarknadsåtgärden sysselsättningsfasen och därför vill jag rikta mitt fokus på deras upplevelser och erfarenheter av arbetsmarknadsåtgärden. Genom att arbeta med implementeringen av sysselsättningsfasen får man som arbetsförmedlare direkt feedback både från deltagare och anordnare om hur åtgärden fungerar. Dessutom är arbetsförmedlarna mer utsatta för kritik om någon av aktörerna skulle vara missnöjd. Det är därför intressant att studera just arbetsförmedlarnas arbetssituation och undersöka vad de dagligen går igenom när de arbetar med sysselsättningsfasen. Till skillnad från politiker ser arbetsförmedlare på nära håll vad som fungerar och vad som inte gör det, samt vad för insatser som krävs för att det kanske skulle fungera. Kontakt har därför tagits med Arbetsförmedlingen i syfte att diskutera frågan med berörda arbetsförmedlare om huruvida de ser åtgärden som ett hinder eller tillgång. Jag ville även beröra frågan utifrån arbetsförmedlarnas erfarenheter och återspegla deras synvinkel på sysselsättningsfasen.

Målsättningen var främst att se vad det innebär att handlägga en kritiserad aktiveringspolitiskåtgärd och på vilket sätt det påverkade arbetsförmedlarnas upplevelser.

Sysselsättningsfasen är, som det tidigare nämndes en kontroversiell och kritiserad åtgärd. Det finns skäl att anta att arbetsförmedlarna upplevt och påverkas av denna kritik. Jag vill därför undersöka hur arbetsförmedlarna upplever arbetet med sysselsättningsfasen, vilket leder oss över till uppsatsens syfte och frågeställningar.

## **1.1 Syfte och frågeställningar**

Syftet med studien är att undersöka arbetsförmedlarnas uppfattningar och erfarenheter av att arbeta med sysselsättningsfasen. Studien fokuserar på arbetsförmedlarna inom Göteborgsområdet och enbart de som arbetar med sysselsättningsfasen. Med detta som bakgrund har följande frågeställningar formulerats.

- Hur upplever arbetsförmedlarna sitt arbete med sysselsättningsfasen?
- På vilket sätt anser arbetsförmedlarna att sysselsättningsfasen har hjälpt långtidsarbetslösa att komma närmare en anställning?

## **1.2 Bakgrund**

De första Arbetsförmedlingarna etablerades 1902. Det skulle vara en mötesplats för arbetsgivare och arbetstagare och detta lever än idag (Furåker & Blomsterberg 2009:302).

Arbetsförmedlingen som är en nationell myndighet finns på 320 platser runt om i Sverige. Huvudkontoret finns i Stockholm och hela organisationen leds av generaldirektören. Arbetsförmedlingens uppdrag kommer från riksdagen och regeringen och målsättningen är att underlätta för parterna, arbetsgivare och arbetstagare, att sammanföras. Ett annat mål är att försöka underlätta för personer som befinner sig långt från arbetsmarkanden att finna ett arbete. Arbetsförmedlingen samarbetar med olika statliga myndigheter, såsom Arbetslöshetskassorna, Försäkringskassan och Socialtjänsten. För att en arbetslös person ska få sin ersättning från Arbetslöshetskassan måste den vara anmäld på Arbetsförmedlingen, dyka upp på avtalade

möten samt aktivt rapportera vilka jobb man har sökt för att vara berättigad till ersättning. De vuxna som är nyanlända i Sverige ska anmäla sig på Arbetsförmedlingen där de får hjälp att skriva in sig i olika program för att snabbare hitta ett arbete och för att kunna försörja sig själva. Är de friska ska de infinna sig i programmet och sker inte detta kan det påverka deras rätt till försörjningsstöd. Arbetsförmedlingen har även arbetslivsinriktad rehabilitering där de i samarbete med Försäkringskassan försöker hjälpa människor som har någon form av funktionsnedsättning att finna ett arbete (arbetsförmedlingen.se).

I Sverige började arbetsmarknadspolitiken att förändras under 1980-talet. Den största förändringen som diskuterades var huruvida Sverige har börjat med att kombinera en passiv och aktiv arbetsmarknadspolitik. Detta för att man dels ger olika typer av bidrag vid arbetslöshet samt att Arbetsförmedlingen erbjuder olika arbetsmarknadsutbildningar för de arbetslösa (Bengtsson & Berglund 2012:23). Om man blickar tillbaka i tiden ser man tendenser av olika insatser. Under perioden 1985-1991 hade Sverige en hög sysselsättningsgrad och låg arbetslöshet. Då satsades resurser på arbetsmarknadspolitiska åtgärder såsom arbetsmarknadsutbildningar och diverse typer av anställningsstöd. Medan man i stora delar av Europa hade passiva arbetsmarknadsåtgärder hade vi i Sverige aktiva arbetsmarknadsåtgärder under den perioden (Bengtsson & Berglund 2012:27). Under slutet av 80-talet expanderade ekonomin snabbt vilket ledde till de låga arbetslöshetssiffrorna. Det dröjde inte länge innan det vände helt i ekonomin och 90-talets ekonomiska kris träffade även Sverige. Inflationen steg och fokus låg på att få bukt med problemet vilket innebar att målet med full sysselsättningsgrad fick läggas på hyllan. Arbetslösheten ökade under 90-talets kris och för att förebygga arbetslösheten förstärktes arbetsmarknadspolitiska åtgärder främst för de långtidsarbetslösa. I slutet på 90-talet började ekonomin att återhämta sig (Furåker & Blomsterberg 2009: 299-300).

Arbetsmarknaders insatser ökade under 2000-talet för att höja kompetensen bland arbetslösa (Bengtsson & Berglund 2012:27). Riksdagsvalet 2006 diskuterade arbetslinjen i ett helt nytt ljus. Det skulle löna sig mer att arbeta och socialförsäkringssystemet skulle stramas åt. Genom att sänka skatten för de som arbetar, att sänka arbetsgivaravgifter, att erbjuda avdrag för hushållstjänster samt minska arbetslöshets- och sjukförsäkringen ville regeringen att fler skulle kämpa för att sysselsätta sig. De ville att individen skulle ta mer ansvar för sitt liv och själv ansvara för sin livssituation (Furåker & Blomsterberg 2009: 300-301).



### **1.3 Arbetsförmedlingens roll**

Arbetsförmedlarnas roll är att se till att riktlinjer följs och att samarbetet med alla inblandade parter efterlevs. Visionen för Arbetsförmedlingen är att snabbt kunna matcha arbetsgivare med arbetssökande för att arbetsmarknaden ska ha bättre flyt. Genom att kartlägga arbetssökande på bästa sätt kan arbetsgivare lättare hitta den kompetens de letar efter. De försöker även att rusta upp individer som saknar den efterfrågade kompetensen för att möta arbetsmarknadens krav så optimalt så möjligt. Arbetsförmedlingen anpassar sitt arbetssätt och metoder för ett lättare samarbete med andra aktörer på arbetsmarknaden. Även arbetsförmedlarna utbildas kontinuerligt för att kunna erbjuda den bästa tänkbara servicen och kunskapen. Myndigheten har många inskrivna och måste vara beredd att anpassa sitt arbetssätt när det råder ekonomisk kris och när det varslas många människor. I januari 2015 var 678 488 inskrivna på Arbetsförmedlingen. Samma period förra året var den siffran 701 502. Jämför man siffrorna har vi en minskning med 3,3 procent ([arbetsformedlingen.se](http://arbetsformedlingen.se)).

Samtidigt som arbetslösheten minskar något ökar antalet personer som är inskrivna i sysselsättningsfasen ([aftenbladet.se](http://aftenbladet.se) 2015-05-11). Riksdagen beslutade i juni 2011 att antalet i sysselsättningsfasen inte fick öka, men dåvarande borgerliga regeringen struntade i dessa bestämmelser. Antalet inskrivna har sen dess ökat och arbetsförmedlarna som arbetar med sysselsättningsfasen har händerna fulla.

## 2. Metod

### 2.1 Val av metod

Fokus i studien riktar sig till arbetsförmedlarnas upplevelser av arbetsmarknadsåtgärden sysselsättningsfasen och jag valde en kvalitativ typ av forskning. Kvalitativa intervjuer lämpar sig bäst när undersökningens fokus riktas mot att förstå uppfattningar och handlingar (Trost 1993:13). Ett kvalitativ tillvägagångssätt var det självklara valet då studiens poäng är att explorativt undersöka hur de upplever sitt arbete. Jag valde att använda mig av grundad teori.

Metoden grundad teori har enligt Glasers forskningsprocess tre faser: den öppna, den selektiva och den teoretiska fasen. I den öppna fasen försöker forskaren hitta kategorier och det gör man genom att koda alla meningsbärande utsagor från intervjun som har samband med varandra. Detta kallas även för kodning. Efter den öppna fasen övergår forskaren till den selektiva fasen och fortsätter med att analysera insamlad material samt försöker begreppsliggöra utsagor (Hartman 2001: 40). Vid det läget har forskaren fått en "känsla" för det insamlade materialet och vet vad som är centralt hos respondenterna. Målet är att utveckla en kärnkategori, det vill säga en central kategori som kan bilda utgångspunkt för ett teoretiskt arbete. Vidare i den selektiva fasen sorterar forskaren vilka av kategorierna känns relevanta att ha kvar och som har anknytning till kärnkategorin. När forskaren är färdig med att fastställa alla egenskaper och inte finner mer relevanta relationer mellan kategorier fortsätter man till den teoretiska fasen. Forskaren undersöker förhållandet mellan kategorier och utifrån det formulerar hypoteser, genererar teorier för att leda arbetet vidare. När teorin genreartats kan man sammanställa resultat från sin studie (Hartman 2001:41). Glaser betonar också vikten av att föra anteckningar under hela forskningsprocessen som han kallar "memos". Memos är reflektioner som har vuxit ur de kodade begreppen och med hjälp av memos lyfter forskaren analysen till ännu högre abstraktionsnivåer (Hartman 2001:87).

Vid många undersökningar där forskaren använder grundad teori som metod, tillämpar forskare abduktion vilket innebär att forskaren kombinerar en induktiv förhållningsätt med den deduktiva. Forskaren rör sig mellan teori och empiri där man låter förståelsen successivt växa fram. Oftast börjar man med induktion där forskaren utgår från empiri och utvecklar hypoteser eller teorier och begrepp i anslutning till exempelvis observationer eller intervjuer. Deduktion innebär att forskaren utgår från en referensram, en teori eller hypotes, som testas empiriskt, det

vill säga prövas i verkligheten. Det är väldigt svårt för en forskare att helt förutsättningslöst starta en undersökning då vi alla är färgade av olika erfarenheter sedan innan. Tidigare erfarenheter kan leda forskaren att omedvetet bestämma sig för ett visst studieobjekt. Risken finns att man väljer vilka hypoteser ska prövas och vilka inte. Utan att man är medveten om det kan forskaren gå miste om andra tolkningar (Patel & Davidson 2011: 24).

En undersökning av kvalitativ karaktär erbjuder möjlighet att ställa följdfrågor och forskaren kan fördjupa sig mer i ämnet. Eftersom jag ville få en helhetsförståelse för arbetsförmedlarnas upplevelser och bygga upp en teoretisk förståelse som var förankrad i det empiriska materialet valde jag att utgå från en så kallad grundad teoretisk ansats (Hartman 2001: 24-26). Grundad teori är en metod som är upptäckande. Forskningsprocessen påbörjas i så stor utsträckning som möjligt utan förutfattade meningar. Den insamlade data från intervjuerna bidrar till begreppsutveckling och teoribildning (Hartman 2001:40).

I den här studien har jag valt att utgå ifrån grundad teoretisk ansats och arbeta utifrån så kallad adaptiv teori. Därför att adaptiv teori är en ”mitt emellan väg” där man använder sig också av en extern teori samtidigt som en teori genereras. Det är en interaktiv process och innebär att teorin som uppstår påverkas och påverkar den inkommande data (Hartman 2001: 35-37). Detta var nödvändigt för att förstå empirin och för att kunna utveckla ett teoretiskt bidrag. Derek Layder (1998) uttrycker det på följande sätt:

Theoretical models refine and readjust the direction of the research, lending shape to the constantly emerging research data. At the same time, the collection of empirical information and data helps reconfigure the theoretical model (Layder 1998:172).

Enligt grundad teori analyseras insamlad data om och om igen vilket jag också har gjort. Analys av materialet ska leda fram till en teoretisk modell som är grundad i data. I min analys har jag dessutom använd mig av en befintlig teori där jag har använt komponenter utifrån en befintlig teori för att komma fram till mitt teoretiska bidrag. Därför anser jag att användning av adaptiv teori var nödvändig för studiens slutsatser.

## 2.2 Förberedelser inför intervjuerna

Innan intervjuerna genomfördes lades mycket tid på att utforma en intervjuguide (se bilaga 1). Till min hjälp hade jag *Samhällsvetenskapliga metoder* av Bryman (2008). Frågorna till arbetsförmedlare är indelade i tre olika teman då jag ville att intervjun skulle ha ett jämnt flöde och att frågorna skulle ha anknytning till föregående tema så att jag inte missar värdefull information. Teman resulterade i dessa tre: bakgrund, upplevelser och åsikter/känslor. Det första temats frågor fångar arbetsförmedlarens bakgrund och andra temats frågor fångar arbetsförmedlarnas upplevelser av sysselsättningsfasen samt deras upplevelser av sysselsättningsfasens deltagare. Tanken med den första och det andra temat var att svaren skulle besvara min första frågeställning ” Hur upplever arbetsförmedlarna sitt arbete med sysselsättningsfasen?”. Arbetsförmedlarnas bakgrund är intressant för att kunna analysera upplevelser utifrån individperspektiv först innan jag kan dra några slutsatser. Av den anledningen är första och andra temat sammanslagna för att besvara första frågeställningen i studien. Det tredje temats frågor är riktade till arbetsförmedlarnas känslor om sysselsättningsfasen samt till deras åsikter ifall de anser att sysselsättningsfasen har bidragit till att arbetslösa kommer närmare arbetsmarknaden. Det tredje temats frågor skulle användas att besvara den andra frågeställningen ” På vilket sätt anser arbetsförmedlarna att sysselsättningsfasen har hjälp långtidsarbetslösa att komma närmare en anställning?”. Därefter försökte jag tänka ut vilket skulle vara det smidigaste sättet att få tag i mina respondenter. Jag kontaktade Arbetsförmedlingens kundtjänst för att få telefonnummer till arbetsförmedlare som arbetade med sysselsättningsfasen. Jag lyckades boka 3 intervjuer på detta viset men det visade sig inte vara det bästa tillvägagångssättet då många var svåra att få tag i. Jag kontaktade kundtjänsten igen och fick kontaktuppgifter till arbetsförmedlarnas chefer i Göteborg. Alla chefer kontaktades via telefon och jag fick även maila information om syftet med min studie. Detta visade sig vara ett effektivt sätt och responsen för min studie blev större än väntat. Jag fick ytterligare tag i 7 arbetsförmedlare som arbetade med sysselsättningsfasen och bokade intervju med de.

## 2.3 Urval

Eftersom jag vill få en så stor spridning så möjligt intervjuade jag minst en arbetsförmedlare på varje Arbetsförmedling i Göteborg, men även i Lerum. Första intervjun genomfördes på Arbetsförmedlingen i Lerum, därefter i Angered, Gamlestan, Hisingen, Frölunda och Centrum.

Sammanlagt intervjuades 10 arbetsförmedlare, varav fyra män och sex kvinnor. Fokus i urvalet låg att få en geografisk spridning på respondenterna för att se om det var någon skillnad i deras arbetssätt eftersom de arbetade på olika kontor. De som visade intresse för min studie kontaktades.

## 2.4 Genomförande

Inledningsvis genomfördes två pilotintervjuer för att testa intervjumallen. Detta resulterade i att vissa frågor fick omformuleras för att respondenterna inte skulle missförstå frågorna. Alla intervjuer genomfördes på respondenternas arbetsplats och en diktafon användes vid alla tillfällen. Bryman (2008) är en av forskarna som rekommenderar att man spelar in och skriver anteckningar samtidigt som man intervjuar. Det var nödvändigt för att inte gå miste om viktig information och samtliga deltagare godkände att samtalet spelades in.

## 2.5 Analys av material

Den insamlade materialet från 10 respondenter transkriberades. Vid varje enskild intervju utfördes den öppna kodningen, den selektiva kodningen och slutligen har teoretiska koder utvecklats.

I den öppna kodningen skrev jag ner olika meningar och betydelsefulla utsagor som var direkt kopplade till intervjuerna. Vidare fortsatte jag analysen med selektiv kodning där olika begrepp utvecklades. Kategorier som växte fram var: begränsningar, hopplöshet, svårighet, frustration, besvikelse, förvaring, utmaning, planering, åtgärder, möjligheter, motivation, resurser, tid, pengar, brister och processer. Jag fortsatte analysen och försökte hitta kopplingar som fanns mellan de olika kategorierna. Detta resulterade i att jag fick fram tre olika kärnkategorier: *bristande kontroll*, *hoppsfullhet* samt *behov av åtgärder och resurser*. Vid selektiv kodning upptäcktes relationer mellan kategorier: begränsningar, hopplöshet, svårighet, frustration, besvikelse och förvaring. Under analysarbetet gjordes bedömningen att dessa kategorier hade relation till varandra och hamnar under kärnkategorin *bristande kontroll*. Kategorier utmaning, planering, åtgärder, möjligheter och motivation fann jag hade bindande relationer med varandra och blev tillsammans kärnkategorin *hoppsfullhet*. Tredje kärnkategorin *behov av åtgärder och resurser* växte fram från kategorier resurser, tid, pengar, brister och processer.

Under hela arbetets gång antecknade jag olika teoretiska utkast så kallade memos. Memos är olika idéer och tankar som dyker upp när materialet bearbetas (Guvå & Hylander 2003:42). De olika teoretiska utkasten var till stor hjälp för att bevara alla tankar så att ingenting blev bortglömt. Samtidigt som jag skrev ner alla tankar och utvecklade memos analyserade jag fram tre olika kärnkategorier: *bristande kontroll*, *hoppfullhet* samt *behov av åtgärder och resurser*. Kategorierna tillsammans bidrog till utvecklingen av min teoretiska kategori. Den teoretiska koden som utvecklades kallade jag *känslan av otillräcklighet och betydelsen av identitet*. Min analys av materialet ledde mig in på Karaseks och Theorells teoretiska modell, krav-kontrollstödmodellen. Den blev rimlig att använda för förståelsen av empirin och var ett bra komplement till teorin som växte fram ur den insamlade materialet.

## **2.6 Etiska överväganden**

Enligt informationskravet informerades alla respondenter om studiens syfte och fick ta del av frågorna innan själva intervjun påbörjades. Enligt samtyckekravet måste samtliga respondenter godkänna sin medverkan vilket de också gjorde. Konfidentialitetskravet uppfylldes genom att skydda respondenternas identitet. I studien framkommer det inte vilket kontor respektive respondent arbetar på samt deras fullständiga namn. Obehöriga personer har inte tillträde till materialet som dessutom är kodad. Materialet kommer endast att användas i denna studie och informationen används i forskningssyfte i enlighet med nyttjandekravet (Bryman 2008: 131-132).

Alla respondenter erbjöds att ta del av den färdiga materialet vilket de visade stort intresse för. Ingen av respondenterna uttryckte någon oro över studien och begärde inte att granska innehållet innan publiceringen. Detta kan bero på att de inte fann frågorna särskilt känsliga eller det faktum att jag lovade konfidentialitet vilket eliminerar risken för igenkännande.

## **3. Teori och tidigare forskning**

### **3.1 Tidigare forskning**

Under detta avsnitt kommer en beskrivning om tidigare forskning kring offentlig anställda att redogöras som har relevans för studien. Jag kommer att presentera forskning som handlar om hur dessa yrkesgrupper upplever sin psykosociala arbetsmiljö. Jag kommer även att kort redogöra för två arbetsmarknadsåtgärder som var i bruk innan JUG.

#### **3.1.2 Arbetsmiljö i offentlig sektor**

Shier och Graham (2011) beskriver i sin artikel vikten av en god arbetsmiljö för anställda i den offentliga sektorn. Författarna menar att de anställda i den offentliga sektorn är utsatta för en hög arbetsbörda och för att de ska klara en sådan arbetssituation måste det finnas möjligheter för utvecklande arbete. Detta ökar trivsel och gör att de orkar när det känns tungt. Arbetsförmedlare, sociala tjänstemän, försäkringskassapersonal, vårdpersonal är några av yrken som ingår i den offentliga sektorn. Vi tillbringar många timmar i veckan på våra arbetsplatser och Shiers och Grahams (2011) forskning visar hur viktigt det är med personalens upplevelser av arbetsplatsen. De anställda som fick möjligheter att utvecklas och som blev uppmuntrade klarade av stressen på ett bättre sätt. De som inte fick samma möjligheter klarade inte stress på ett bra sätt.

Astvik och Melin (2013) lyfter fram arbetssituationen för socialsekreterare när resurser är begränsade. I studien ingick 16 individuella intervjuer samt fyra gruppintervjuer där 16 socialsekreterare deltog. Bristen på resurser tvingar socialsekreterare att arbeta på andra kanske mer otillfredsställande sätt vilket påverkar både deras hälsa och kvalitén på det utförda jobbet. Författarna (Astvik & Melin, 2013) för en diskussion om vilka olika effekter en otillfredsställande arbetssituation kan leda till utifrån hälsoaspekten. Styrningen i den offentliga sektorn har blivit mer decentraliserad och socialsekreterarna har fått större ansvar för ekonomin. Ökade krav för anställda inom välfärdssektorn bidrog till obalans i arbetet. De skulle leverera tillfredsställande resultat med otillräckliga resurser. Artikeln har fokus på individens uppfattningar av stress och därför är relevant för studien.

### 3.1.3 Uppsatser om arbetsmiljö och upplevelser

Jacobsson (2009) lyfter i sin kandidatuppsats skriven vid institutionen för Individ och samhälle hur stress påverkar studie och yrkesvägledare. Metoden som användes vid undersökningen är av kvantitativ karaktär och en bilaga med frågor finns i slutet på uppsatsen. Frågorna riktar sig till hur yrkesvägledarna upplever stress i arbetslivet, kontroll, krav och det sociala stödet. Studien är inspirerad av Karaseks och Theorells modell och enkäten har även besvarats av arbetsförmedlare som har studie- och yrkesvägledare examen i grund och botten. Svarsfrekvensen från Arbetsförmedlingen var 22 enkäter sammanlagt från 4 kontor i Malmö, men hur stort bortfall det var vet författaren inte. Detta för att hon inte visste hur många med yrkesvägledarexamen som fanns på respektive kontor. Resten av undersökningen riktar sig till studie- och yrkesvägledarna på andra arbetsplatser. Resultatet från undersökningen visar att respondenterna uppfattar krav som acceptabla, de var engagerade i sitt jobb och stressen upplevdes inte som negativt. De fick även olika typer av återkoppling i sitt jobb, de flesta hade inflytande över sina arbetsuppgifter och upplevde överlag ett bra arbetsklimat.

Dahlins (2010) kandidatuppsats baseras på hur arbetsförmedlare upplevde sitt arbete med personer som ingick i rehabiliteringskedjan, det vill säga de som är sjukskrivna och utförsäkrade. Författaren av studien har genomfört en kvalitativ studie med sex arbetsförmedlare som hade olika bakgrund. Frågeställningar är fler än i min studie och syftet är annorlunda men studien riktar sig på arbetsförmedlarna upplevelser av en arbetsmarknadsåtgärd. Dahlin (2010) skriver att rehabiliteringskedjan skapades för att hjälpa långtidsarbetslösa komma snabbare i arbete. Under de senaste 10 åren har antalet arbetslösa som har någon form av funktionsnedsättning ökat (Jacobsson & Seing 2013:10). Själva rehabiliteringskedjan och utförsäkringar som följd har varit väldigt omtalat i medier i negativa termer, men arbetsförmedlarna har inte låtit sig påverkas av detta. De berättar att de trivs med sitt arbete och påpekar att de förändringar som arbetet innebär är en drivande faktor. Studien visar dock att informationen till alla inblandade behöver förbättras.

Till skillnad från mina respondenter menar Dahlins (2010) respondenter att de fanns gått om ekonomiska resurser för de som var i rehabiliteringskedjan. Trots tillräckligt med resurser vittnar respondenterna om begränsningar. Handläggarna var tidsbegränsade när de skulle fatta beslut. De hade tre månader på sig att utreda och ta beslut. I och med att det var ganska kort tid var många av de utförsäkrade oroliga för att de har fått för lite information från



Försäkringskassan. Vidare skriver Dahlin om att de flesta tillfrågade respondenterna tyckte att samarbetet med Försäkringskassan gick bra men att det berodde mycket på handläggaren på försäkringskassan. Eftersom uppsatsen undersöker arbetsförmedlares upplevelser gällande en reform finner jag uppsatsen relevant för min studie.

Burge (2010) presenterar en kandidatuppsats om handläggare på Försäkringskassan och undersöker hur de upplever sin psykosociala arbetsmiljö. Hon undersöker hur handläggarna förhåller sig till krav och kontroll i arbetet samt om det finns en balans mellan krav och belöning. Burge använder sig bland annat att Karaseks och Theorels (1990) modell för att förstå och förklara sin empiri. En kvalitativ studie genomfördes med sju handläggare på Försäkringskassan. De berättar om att en fast anställning och lön ger en viss trygghet. Men att de ibland känner sig oprofessionella eftersom det kommer nya direktiv hela tiden och de hinner inte lära sig allt. Reglerna förändras för snabbt och de blir osäkra om de följer reglerna på ett korrekt sätt. Burge (2010) menar att trots byråkratisk styrning får handläggarna lägga upp sin arbetsdag som de vill och detta ger en känsla av kontroll. Där återkopplar författaren till Karaseks och Theorells modell. Verksamheten arbetar utefter mål och ledningen är fixerad vid att målen uppnås. Handläggarna upplever att dessa mål inte alltid stämmer överens med hur verkligheten ser ut och oftast når man inte upp till de. Detta kan kännas frustrerande för att man har ansträngt sig och ändå inte kunnat påverka statistiken. Kraven känns inte realistiska. Kollegorna ger stöd till varandra men handläggare saknar stöd från ledningens sida och önskar en mer öppnare dialog. Försäkringskassans styrning och dess arbetsmiljö liknar Arbetsförmedlingens och därför är uppsatsen en viktig komponent till min studie.

Hillborg (2005) lyfter fram i en studie vid Lund universitet de byråkratiska villkoren för anställda på Försäkringskassan. I sina frågeställningar berör hon klientrelationen, strukturella förändringar och hur personalen upplever styrning och kontroll. Det intressanta för mig är mest det sistnämnda eftersom min studie undersöker upplevelser i en byråkratisk organisation. Studien är av kvalitativ karaktär och personalen som intervjuades arbetar med rehabiliteringsfrågor av långtidssjuka. Studien är inspirerad av, bland andra, en teori om gräsrotsbyråkrater. Själva begreppet gräsrotsbyråkrater är en översättning av "street-level bureaucrats". Den introducerades av Lipsky (1980) och syftar på anställda som arbetar i offentlig sektor. Enligt teorin har den anställdas handlingsutrymme stor betydelse. Myndigheter har ofta ett komplicerat regelverk och i sin myndighetsutövning har

gräsrotsbyråkraten större handlingsutrymme. Det är svårt att reglera arbetet i detalj eftersom den större delen av arbete handlar om mänskliga relationen. Gräsrotsbyråkraten fattar dagligen beslut som påverkar en annan individs vardag. Deras arbetssituation kan upplevas som komplex eftersom de måste följa regelverk, visa hänsyn gentemot klienter och visa lojalitet mot organisationen de arbetar på. Eftersom jag undersöker arbetsförmedlarnas upplevelser och för att deras yrkesroll kan förklaras och förstås utifrån teori om gräsrotsbyråkraten finner jag uppsatsen relevant för min studie.

### **3.1.4 Plusjobb och Aktivitetsgaranti**

Innan Jobb och utvecklingsgaranti infördes var bland annat Plusjobb och Aktivitetsgaranti i bruk. Plusjobb introducerades 2006 och innebar att de arbetslösa skulle arbeta i offentliga verksamheter och för det skulle de erhålla lön enligt kollektivavtal som finansierades av staten. Aktiviteten riktade sig till personer som har varit arbetslösa minst i två år. Meningen var att det skulle finnas mer personal på plats inom den offentliga verksamheten vilket antogs höja servicenivån. Plusjobben omfattades inte av LAS (Lagen om anställningsskydd). Den arbetslöse uppfyllde inte krav för a-kassa heller och uppmuntrades att fortsätta söka andra jobb under tiden (lo.se). En undersökning som presenteras av IFAU (Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering) visar att 48 % av arbetsförmedlarna tyckte att det var lätt att komma i kontakt med arbetsgivare som var villiga att anställa, 22 % tyckte att det var varken svårt eller lätt och 21 % hävdar att det var svårt att finna arbetsgivare (Lindqvist 2007:18).

När Alliansregeringen tillträdde var Aktivitetsgaranti i bruk och 2007 introducerade de JUG. Aktivitetsgarantin har många gemensamma nämnare med JUG främst innehållsmässigt. Båda garantier har fokus på långtidsarbetslösa och kvalificerar inte arbetslösa för a-kassa ersättning. Aktivitetsgarantin hade som fokus att minska arbetslöshet men även att förekomsten av långtidsarbetslösa skulle elimineras. JUG fokuserar på att "bara" minska arbetslösheten. Aktivitetsgarantin sattes in efter en arbetslöshetstid på 600 dagar och till JUG anvisas man efter 300 dagar (riksrevisionen.se).

Riksrevisionen har genomfört en undersökning där de bland annat har frågat om JUG har bidragit att anställda har kommit närmare arbetsmarknaden. 50 % av arbetsförmedlarna svarade att JUG har bidragit till en förstärkt ställning hos deltagarna. Liknande fråga ställdes gällande Aktivitetsgarantin i en undersökning gjord av IFAU Drygt 90 % av arbetsförmedlarna tyckte

att Aktivitetsgarantin i hög eller viss grad bidrog till att deltagare närmade sig en anställning eller studier (riksrevisionen.se).

Då jag inte har funnit så mycket forskning kring arbetsförmedlarnas upplevelser av sysselsättningsfasen har jag använt mig av angränsande forskning. Jag presenterade kort två av arbetsmarknadsåtgärder som var i bruk innan JUG infördes för att kunna jämföra de olika åtgärderna. Uppsatserna som presenteras har gemensamma nämnare med min studie och därför har jag valt att presentera just dessa. De har fokus på den psykosociala arbetsmiljö vilket är central i min studie. En viktig förklaringsmodell som utnyttjas i många av de presenterade studierna är krav-kontroll-stöd modellen. Även i relation till min egen analys har modellen visat sig användbar. Jag kommer därför att kortfattat presentera detta perspektiv nedan.

### **3.2 Teoretiskt perspektiv**

Analys av empiri har visat att krav-kontroll och stödmodellen är ett användbart instrument för att förstå materialet. För att läsaren ska få klarare bild av modellen kommer jag att redogöra för varje del i modellen samt visa vilka kopplingar den har med resultatet. Användningen av krav-kontroll och stöd modellen kommer att presenteras i analys delen och beskrivas i den avslutande diskussionen också tillsammans med de teoretiska bidrag som har vuxit fram inspirerat från grundad teori.

#### **3.2.1 Krav-kontroll-stödmodellen**

Sverige är ett land där man eftersträvar att ha en god arbetsmiljö och det anses viktigt att arbetsvillkor är goda. För i tiden låg vikten på att människor hade ett arbete och att ersättningen var rimlig samt att man inte råkade ut för en olycka på arbetet. Men under 70- talet blev människor mer medvetna om arbetat på ett annat sätt och ambitionsnivån höjdes. Arbetet skulle vara tillfredställande också och man skulle utvecklas på ett personligt plan. Arbetsmiljö och arbete måste utvecklas för att möta den utvecklingen som pågick. Forskare ansåg att området var i behov av utforskning och Sverige fick sitt första stressforskningslaboratorium på Karolinska Institutet. Genom uppdraget kom forskare fram till att stress kan uppstå vid både överstimulering och understimulering. Med överstimulering menas att man har tagit på sig mer arbetsuppgifter än vad man klarar av vilket ökar tempot samt att svårighetsgraden överstiger

ens kompetens. Med understimulering menas att arbetsuppgifterna är alldeles för enkla och upprepande och behovet av att använda sin utbildning inte existerar (Allvin, med flera 2013: 139-140). Modellen utvecklades av Robert Karasek (1979) till krav-kontroll modell och har vidareutvecklats tillsammans med Töres Theorell (Karasek & Theorell, 1990). Även de kom fram till att det kan vara farligt för hälsan med över- och understimulerade arbeten. Karaseks modell tar även hänsyn till en annan dimension och det är att se om den anställde kan ha kontroll i sitt arbete, det vill säga handlingsutrymme och beslutsfattande. Handlingsutrymme handlar om att kunna påverka hur, i vilken ordningsföljd, vad och när arbetet ska utföras. Beslutsfattande handlar om att den anställde har kompetens för att kunna ta kontroll och beslut om oväntade situationer dyker upp. Vidare forskning av krav-kontrollmodellen gjordes av Jeffrey Johnson (1986) och modellen utökades och fick ett tredje komplement – socialt stöd. Vilka relationer vi har med andra och hur integrerade vi är med andra på arbetsplatsen blev viktigt för arbetsmiljön. När man lägger till den tredje variabeln får vi krav-kontrollstödmodellen. (Allvin, med flera 2013: 139-142)

### **3.2.2 Krav**

Vilka krav som ställs på individer inom arbetslivet varierar beroende på arbete och arbetssättets karaktär. Enligt Karasek och Theorell (1990) är kraven i arbetslivet definierade ur psykologiska stressfaktorer som ingår i arbetet. Detta omfattar alla arbetsuppgifter som man utför även de som man dagligen ansvarar för. Det kan vara krav från ledningen att utföra vissa eller fler arbetsuppgifter under kortare tid för att arbetssituationen kräver det. Ibland måste man inom arbetslivet följa så kallade deadlines och då kan arbetstagaren utsättas för olika krav i form av olika arbetsuppgifter som man vanligtvis inte har, allt för att hinna leverera i tid. Det är inte bara krav på ett ökat tempo utan man förväntas prestera som vanligt med samma kvalitet. Arbetstagaren som inte får utrymme att hantera de höjda kraven utsetts för stress, alltså kontrollen över den rådande situationen måste ökas för att den anställde ska kunna stå ut med de ökade kraven.

### **3.2.3 Kontroll**

Enligt Theorell (2003) ska en arbetstagare inte uppleva för höga krav i arbetet och undvika stressiga situationer i sitt arbete för att kunna säga att man har kontroll över sin arbetssituation. Själva begreppet kontroll innebär att arbetstagaren beslutar om sitt arbete och har kontroll över

arbetssituationen. Det kan handla om olika saker i arbetet allt ifrån att vara delaktig i vissa beslut rörande ens eget arbetssituation till att själv bestämma hur arbetsuppgifter ska göras, hur de ska planeras och hur lång tid det ska ta. Begreppet kontroll kan för vissa innebära att de ska använda erfarenheter, sin kreativitet och kompetens för att känna att de har kontroll över sin arbetssituation. Har arbetstagaren möjlighet att kunna använda sin kompetens på ett kreativt sätt bidrar det till en personlig utveckling då arbetet innehåller mer variation. Vidare menar Karasek och Theorell (1990) att en anställd som har hög grad av kontroll kan klara högre krav. Har man möjlighet att påverka och planera hur arbetet ska utföras samt när, är det lärorikt och utvecklande. Den som har hög kontroll stimuleras av höga krav enligt modellen.

### **3.2.4 Socialt stöd**

Vidare forskning om krav-kontroll modellen visade att socialt stöd hade stor vikt när det handlade om hur arbetaren hanterade de psykiska kraven. Modellen utökades med socialt stöd som utgör den tredje variabeln i modellen. Johnson och Hall (1988) forskade kring betydelsen av socialt stöd i arbetet och deras forskningsresultat visar att ett högt socialt stöd inverkar positivt på arbetaren och minskar stress, samt att arbetaren uppvisar mer kontroll i ett arbete där det råder höga psykiska krav. Karasek och Theorell (1990) fortsatte att forska om vilket påverkan socialt stöd hade i arbetet och kom fram till att den har en positiv effekt i arbetet om interaktionen mellan kollegor, chefer eller exempelvis kunder utvecklades på ett positivt sätt. Theorell (2003) hävdar att de anställdas psykosociala arbetsmiljö förbättras av en positiv interaktion mellan parter. Goda sociala relationer på arbetet var en bidragande faktor för den psykosociala arbetsmiljön. Det visade sig att det sociala stödet hade en positiv inverkan vid stressiga situationer.

Under tidigare forskning presenteras den psykosociala arbetsmiljön och upplevelser för yrkesgrupper inom den offentliga sektorn. Styrning i den offentliga sektorn skiljer sig inte mycket åt bland arbetsförmedlare, socialsekreterare, handläggare på Försäkringskassan, yrkes och studievägledare med fler. Många direktiv kommer från regeringen och riksdagen som gör att handlingsutrymme minskas för många anställda inom den offentliga sektorn. Kraven är ytterligare en aspekt som finns inom alla arbeten och hur man upplever de olika kraven skiljer sig åt mellan yrken men även hur man som individ upplever de olika krav som ställs.

Under teoretiskt perspektiv har jag redogjort kortfattat för Karaseks och Theorells (1990) modell för att den bidrar till analysen av materialet. Studien övergår nu vidare till ett avsnitt där resultat presenteras.

## 4. Resultat

Analys av resultatet har lett fram till att materialet delas i tre grundläggande delar. Utifrån arbetsförmedlarnas svar har det mynnat ut till tre olika kategorier som speglar anställdas upplevelser av sysselsättningsfasen. De tio intervjuerna sammanställdes till tre grundläggande kategorier: *Bristande kontroll, hoppfullhet samt behov av åtgärder och resurser*. Kategorierna har vuxit fram ur empirin och är inspirerade av grundad teori. Efter varje del i resultatet kommer även en kort sammanfattning att presenteras. Resultatdelen kommer att presenteras med många citat så att läsaren får en tydlig bild av studien.

### 4.1 Bristande kontroll

Flera av respondenterna tar upp problematiken med att de känner sig begränsade i sitt arbete på grund av att det är så regelstyrt. Detta leder till att de många gånger känner en hopplöshet när de ska utföra sina arbetsuppgifter. Arbetsförmedlarna stöter på flera svårigheter med upplägget av systemet som finns idag. De arbetslösa kan känna sig besvikna av arbetsförmedlarnas insatser och känner att sysselsättningsfasen finns bara till som någon form av förvaring för de arbetslösa. Deras känsla överförs många gånger på arbetsförmedlarna och påverkar de så att arbetsförmedlarna känner en form av förvaring arbetsmässigt, det vill säga att de känner en form av låsning med åtgärden sysselsättningsfasen. Detta leder till att de upplever sig hjälplösa och att de inte kan påverka så mycket vilket i sin tur leder till besvikelse och frustration. Därför finner jag begreppet bristande kontroll mest lämplig som en sammanfattande namn för deras upplevelser.

Arbetsförmedlarna vill på bästa möjliga sätt hjälpa alla deltagare i sysselsättningsfasen, men många berättar om en arbetsbörda som begränsar de i arbetet. De känner inte att de kan välja hur arbetet ska utföras utan berättar att fokus ibland riktas på fel saker istället för att aktivt hjälpa en deltagare i sysselsättningsfasen. Många tycker inte att själva sysselsättningsfasen leder folk till ett arbete utan anser att andra insatser skulle vara bättre men att de är styrda i sitt jobb och har inte kontroll över den biten. Mirja, Yvonne och Giovanni upplever styrningen på detta viset:

Mirja: Det är klart att jag skulle önska att vi hade någon slags system som ledde till anställning. För det är det folk vill ha och det vill vi också. /.../ Jag tycker att det är väldigt mycket administration kring

den här programmet jobb och utvecklingsgaranti. Jag är inte så säker att det skulle behövas just den administration att folk behöver skrivas in och aktivitetsstöd, men det är klart att det är diskussion om vem som ska stå för försörjningen, för det är det, det handlar om.

Yvonne: Det som jag upplever som problematiskt för en arbetsförmedlare, dels är det mängden kan jag säga, men jag har lust att säga att den åtgärden finns överhuvudtaget. Man jobbar i en politisk styrd organisation, det har varit olika regeringar som har suttit. Men det är inte det som är, utan när den kom. Jag kan ju se ekonomiskt när vi tittar på alla dessa aktivitetsstöd plus bidrag till anordnare, om du lägger ihop det i en pengasäck då skulle jag se att där skulle man kunna skapa de här gamla plusjobben eller beredskapsjobb än vad det var. Kanske inte jättehög lön men ändå nån form av arbete där det utgår en lön.

Giovanni: Det negativa kan jag uppleva är att det är så styrt. Ibland har vi kunnat tänja på reglerna i form av utbildning eller starta eget bidrag osv. Sådana saker kommer och går och beslut ändras med jämna mellanrum.

Som det framkommer i citaten hävdar vissa att andra åtgärder var bättre än sysselsättningsfasen. Respondenter har fått mer att administrera men fler verkar inte ha fått arbete för det. Det är för många sökande per arbetsförmedlare upplever de och arbetet är styrt.

Flera av arbetsförmedlarna skulle önska ett bättre samarbete med andra myndigheter som exempelvis Försäkringskassan. Arbetsförmedlarna tycker inte att samarbetet fungerar så effektivt och många gånger har Arbetsförmedlingen enligt arbetsförmedlarna mer jobb än vad de skulle haft om Försäkringskassan hade gjort det de skulle. Reglerna tolkas på olika sätt menar de och deltagare blir ofta skickade hit och dit helt i onödan. Ronald tar upp exempel som han har varit med om och Carina berättar allmänt vilket problematik som hon upplever finns.

Ronald: Jag hade en kvinna som var inskriven och hade utlåtande från läkaren, alltså som säger att den personen behöver hjälp med sin smärta. Det gjorde ont i henne alltså när hon var på bussen och det kom en gupp, så skrek hon ut. Jag lämnade min bedömning, jag hade två stycken handläggare, en från Arbetslivsinstitutet, den andra jobbar med att klargöra de insatser för att se hur mycket en person har förmåga att jobba plus en arbetsterapeut. Vi var alltså fyra stycken från Arbetsförmedlingen, alla skrev varsitt brev till Försäkringskassan och vi får tillbaka personen hit. Vad är min professionella bedömning värd? Vi har mandat att spendera miljarder men mitt mandat är inte värd ett skit.

Carina: Ibland har Försäkringskassan bedömt att personen är för frisk för att vara sjuk medans vi kanske inte ser den arbetsförmågan som de. Att personen hamnar mitt emellan så.



Arbetsförmedlarna berättar att drivkraften till arbetet kommer genom återkopplingen som de får från deltagare. Här var svaren detsamma hos alla, ingen nämnde något stöd eller feedback från arbetsgivaren eller samhället. Det behöver inte betyda att det inte förekommer men eftersom ingen nämnde att de fick positiv återkoppling drog jag slutsatsen att den inte är så stor att den skulle vara avgörande, utan mestadels kommer från deltagare. Sven uttrycker sig så här:

Sven: Det positiva är, de gångerna man får ut någon i jobb. Det är det som driver en vidare. Skulle inga kommit ut i jobb hade man aldrig klarat av detta jobb. Och framför allt den glädjen till människor när de inser att de är nära pension och har en sysselsättning där de känner att de gör en jättestor skillnad.

Sven är optimistisk och positiv under hela intervjun och menar att man måste lyfta bra och inte dåliga saker kring hur det är att arbeta med sysselsättningsfasen.

#### **4.1.2 Sammanfattning**

Ovanstående visar ett visst missnöje med själva arbetsmarknadsinsatsen sysselsättningsfasen vilket påverkar arbetsförmedlarnas upplevelser. Det är viktigt att påpeka att resultatet inte kan generaliseras och gäller inte alla arbetsförmedlare. Det verkar finnas en koppling till just sysselsättningsfasen som gör att arbetsförmedlarna känner på detta viset vilket de även berättar om. Flera av respondenterna har arbetet med andra arbetsmarknadsåtgärder innan de började med sysselsättningsfasen. Vissa av de intervjuade tog upp exempel samt jämförde med andra arbetsmarknadsinsatser och berättar om en annan frihet i arbetet, frihet att ta olika beslut tillsammans med de arbetslösa. Samma frihet känner de inte nu och flera av respondenterna hoppas på en snar förändring nu när vi har fått regeringsskifte. De håller tummarna att det blir någon form av arbetsmarknadsåtgärd som gynnar bättre de arbetslösa och som samtidigt ger arbetsförmedlarna mer handlingsutrymme för att de ska få mer kontroll över besluten de tar i sitt arbete.

#### **4.2 Hoppfullhet**

Även om arbetsförmedlarna inte har så mycket kontroll i sitt arbete och känner en stor begränsning upplever de den negativt omtalade sysselsättningsfasen som en utmaning. En utmaning att göra så bra jobb som möjligt och leverera bra resultat trots motgångar. De planerar för en ljusare framtid och försöker se alla möjligheter som finns istället för hinder som de ofta

möter. De försöker se de bästa med åtgärden, tanken att hålla de arbetslösa sysselsatta är positiv och att grundtanken med sysselsättningsfasen inte är så negativ som det ofta framställs i media.

De tillfrågade arbetsförmedlare brottas varje dag med olika svårigheter i sitt jobb som jag beskrev tidigare. Men trots detta så är många stolta över sin arbetsplats och det de dagligen presterar. De menar att det positiva de åstadkommer syns inte lika mycket i media och att kritik tar mer plats i tidningar. Den mycket kritiserade arbetsmarknadsåtgärden hanterar de på olika sätt. Charlie ser det som en utmaning och vill visa på att bilden som ges i media inte stämmer.

Charlie: Jag blir inte påverkad personligen av de negativa som skrivs i medier. Jag ser det mer som en utmaning och ska visa varför man tog det här i bruk, det finns ju ändå ett syfte och tanke med det. Så det känns inte som någon påverkan, jag menar vår myndighet får skit på sig hela tiden om det är sysselsättningsfasen eller inte, för man representerar en myndighet. Ibland gör vi bra, ibland inte.

Några är mer mottagliga för den negativa kritiken men menar ändå att deras fokus inte ligger i att analysera så mycket av det media skriver. Det positiva som de åstadkommer i sitt jobb har övertaget och bidrar till en positiv utveckling i alla fall för några individer. Johanna är en av de som försöker fokusera på det positiva i sitt jobb.

Johanna: Jag försöker inte att tänka på det negativa som skrivs. Vi får väldigt mycket både ris och ros. I det här jobbet försöker jag suga in allt det positiva, för att orka jobba med det. Man får tillbaka av de sökande, när de kommer ut i jobb. Det försöker jag fokusera på. Jag försöker att inte lyssna så mycket på media på så sätt. Självklart så lyssnar man men man försöker inte tänka på de.

Vissa arbetsförmedlare är motiverade att arbeta med den svåra uppgiften och känner att de kan påverka framtiden för många som befinner sig i sysselsättningsfasen. Åsa är en av de som brinner för det hon gör.

Åsa: Jag trivs med mitt arbete. Jag gör skillnad för väldigt många människor. Media är väldigt bra på att skriva mycket negativt. Det gäller inte bara Arbetsförmedlingen. Jag har väl också arbetssökande som inte har varit helt nöjda med mig, men de flesta är nöjda och jag får liksom den feedbacken, så att nej jag blir inte påverkad. Men det är tråkigt.

De som arbetar på Arbetsförmedlingen känner en stolthet över sitt arbete och upplever att framtiden är stundvis ljus. Brister finns men att bli uppfylld med något positivt kan ibland vara större än de påpekade briserna. Ronald är stolt över sitt arbete och sin insats.

Ronald: Först och främst säger jag att jag jobbar på Arbetsförmedlingen och redan där har folk åsikter, men jag är ganska stolt över att jobba på Arbetsförmedlingen. Jag och mina kollegor, det finns en stolthet i vad vi gör, för att vi gör ett riktigt bra jobb. Inte för att regelverket ser ut som de gör, men trots att regelverken ser ut som de gör. När folk börjar prata om sysselsättningsfasen berättar jag anekdoter om människor som jag har fått ut i arbete, för att det är det folk vill höra./.../ Jag försöker istället fokusera på det som är positivt.

Respondenter uttrycker sig något olika angående upplevelser med sysselsättningsfasen och vad som driver de vidare i arbetet. I sitt arbete ser de möjligheter att kunna förbättra situationen för den enskilda människan även om de upplever att de inte kan påverka de regler som genomsyrar verksamheten. De försöker alltid göra det bästa av situationen. De menar att om de inte skulle tänka på detta viset så skulle de inte kunna arbeta kvar på Arbetsförmedlingen. Vidare säger de att det alltid kommer att finnas olika arbetsmarknadspolitiska åtgärder och att vissa är bättre än andra men att man själv som individ avgör hur situationen ska hanteras. Giovanni menar att personalen på Arbetsförmedlingen är anpassningsbar och säger så här:

Giovanni: Vi får se vad som händer med budgeten och hur det ska bli för sysselsättningsfasen. Vi kanske måste ändra arbetssätt igen och det är vi duktiga på. Vi lär oss nya saker hela tiden.

#### **4.2.1 Sammanfattning**

Mot bakgrund av intervjuerna kan man konstatera att allting inte är så negativt trots en begränsad kontroll. Att de upplever sin arbetssituation som en utmaning driver de framåt och håller uppe det positiva tankesättet även om de inte är 100 procent nöjda med sitt arbetssätt rörande sysselsättningsfasen. Det faktum att de ser möjligheter trots omständigheterna kan vara väldigt utvecklande när de stöter på andra krav i arbetet i framtiden. De är motiverade att vilja lära sig mer hela tiden och är anpassningsbara när det kommer nya direktiv. De hade olika mycket erfarenhet inom Arbetsförmedlingen vilket påverkade upplevelsen av arbetsmarknadsåtgärden.

#### **4.3 Behov av åtgärder och resurser**

Samtliga respondenter har upplevt problemet som finns med resurser. Det kan vara i form av tid eller pengar. När det handlar om tid kan det vara på två olika sätt. Antingen att arbetsuppgifter måste göras snabbt och då hinner man inte göra de ordentligt eller att vissa

processer är för långsamma att de i slutändan inte har någon positiv effekt. Sedan är det många gånger en ekonomisk fråga vad man kan och inte kan göra för de arbetslösa. De olika besluten är ofta relaterade till pengar, hur mycket man får lov att spendera på en deltagare under en viss period. Där finner samtliga tillfrågade respondenter många brister, bland annat att de satsade pengarna ger oftast för lite tillbaka eller att de är felplacerade från början.

De ser ofta att vissa satsningar och åtgärder behövs för en viss person eller skulle behöva rikta sig till en viss grupp av människor men att processer tar alldeles för långt tid. Det är brist på tid eller så saknas det ekonomiska resurser för att tillgodose allas behov. Där är arbetsförmedlarna eniga, de befintliga åtgärderna måste ses över. När arbetslösa kommer till sysselsättningsfasen har de varit ganska lång tid utanför arbetsmarknaden och behöver mer stöttning. Problematiken ligger främst i att arbetsförmedlarna har för många deltagare på sin signatur, vilket innebär att de inte kan erbjuda det bästa tänkbara servicen till alla. Yvonne lyfter upp den problematiken.

Yvonne: Om jag jämför vad som är skillnad i mina arbetsuppgifter idag jämfört med förut så är det helt klart målgruppen som är skillnaden. De är så hoppas dåliga, sjuka fysiskt och psykiskt så det kräver ju rätt mycket så att man kan komma på en nivå när man har förtroende. Egentligen är det så här att man ska ha ungefär 40 stycken för att jobba med detta för att kunna leverera det här och kunna ha kontinuitet i besök. Men så är det inte idag, verkligheten är att vi sitter i grupp med 150 sökande.

Sysselsättningsfasen har brister menar respondenterna men att det största bristen är en ekonomisk fråga och är styrt från toppen. Vidare menar de att många av de arbetslösa blir bortglömda på vägen, från inskrivningen till det att de når sysselsättningsfasen och orsaken till det är tidsbrist. Det är helt enkelt för många sökande på varje enskilt arbetsförmedlare. Carina och Johanna tar upp problem med resurser och uttrycker det så här:

Carina: Det är svårt för mig att ens hinna träffa alla mina 160 sökande. Man vill förhindra att de fastnar i det här. Man brukar att uppmuntra de att inte vara hos en och samma anordnare. Att de byter anordnare och får lite nya infallsvinklar och så där.

Johanna: Det som man skulle önska, det är att man hade möjlighet att träffa sina sökande mer än vad man gör, att vi var fler, att Arbetsförmedlingen hade mer resurser. Helt enkelt. /.../ Det hade varit det ultimata. Hade man mer tid hade man haft mer möjlighet att hjälpa.

Respondenterna berättar att man inte hann reflektera över var pengarna gick. Deltagarna skulle placeras ut hos anordnarna snabbt och det fanns inte tid för att kolla om de var lämpliga att ta emot deltagare. Både Giovanni och Sven berättar om den bristande kontrollen av anordnare.

Giovanni: Privata företag samarbetar med Arbetsförmedlingen och erbjuder jobbcoach och så men samtidigt måste man vara försiktig med de här samarbetsparterna. Det är tyvärr nästan så att man måste skapa en kontroll enhet och sedan skapa samarbete. För du kan inte skapa samarbete och skapa kontroll efteråt, för tyvärr var det så förut. Media kritiserade jättemycket det här med jobb coach företag som Arbetsförmedlingen hade /.../. Många flummiga företag har fått avtal.

Sven: Kontrollen av sysselsättningsplatser har blivit mycket bättre och kraven från oss har blivit större. Så det fungerar mycket bättre idag på en sysselsättningsplats än vad det gjorde när åtgärden infördes. Det går inte att jämföra, då hade vi ganska noll koll och var tvungna att snabbt få ut personerna. Vi hade kravet på oss.

Det finns fortfarande för många anordnare och detta behöver rensas enligt arbetsförmedlarna så att bara de seriösa blir kvar. De skulle önska ännu bättre kontroll över vem som kan ta emot deltagare men detta hinns inte på grund av tidsbrist. Även Charlie ser samma problem som Giovanni och Sven.

Charlie: Jag skulle vilja skala ner anordnare och att man har tätare uppföljning hos anordnarna. Har du mindre anordnare har du mindre att åka till, då är det självklart att du kan göra en bättre uppföljning och se att de levererar. /.../ Det är därför man skalar av för att ha bättre anordnare och i bästa världar att man ligger på färre sökande per handläggare då behövs inte externa coacher utan då hade man varit coachen själv.

Flera arbetsförmedlare tycker att arbetsmarknadsåtgärden behöver ses över för att höja kvalitén och kunna leverera mycket bättre resultat än vad de gör idag. De menar också att arbetet skulle vara roligare om de fick göra mer individuella bedömningar än vad de gör idag.

#### **4.3.1 Sammanfattning**

Arbetsförmedlarna menar att resultatet från insatsen hade blivit annorlunda om de hade fått tillgång till mer resurser. Fler skulle ha fått mer personlig anpassad bemötande och handlingsplan. Idag står det i arbetsbeskrivningen att arbetsförmedlarna ska ha en handlingsplan som är individanpassad. Respondenterna menar att det finns alldeles för många brister kring handlingsplan som vid inskrivningen har blivit fel. Processen vid inskrivning är

viktig för att den arbetslöse ska få bäst matchning med jobb i databasen. Många av de arbetslösa behöver exempelvis hjälp med den biten men tiden räcker inte alltid till. Respondenterna berättar att de som hörs mest får oftast den hjälpen de behöver men att alla inte fungerar på samma sätt. Det ska inte vara skillnad i kvalitén på detta viset.

Media har också haft en betydande roll vad det gäller sysselsättningsfasen, många uppfattar den bara negativt och arbetsförmedlarna menar att bilden av åtgärden inte bara är svart eller vit. Det är mycket fokus på arbetsgivarna och anordnarna upplever de. Att se över anordnarna och arbetsgivare tyckte många skulle vara ett bra ide för att bara de seriösa skulle vara kvar. Där upplever respondenterna brister och att pengarna inte används på ett effektivt sätt.

## 5. Analys

I och med att Arbetsförmedlingen har haft mycket jobb de senaste åren då arbetslösheten ökade i samband med den globala krisen 2008 är det kanske inte så konstigt att de riktlinjer som kom från regeringens sida inte var helt genomtänkta från början. De var väldigt viktigt att sysselsätta så många så möjligt och det skulle ske snabbt. De flesta av arbetsförmedlarna tyckte att sysselsättningsfasen inte är den optimala lösningen som ska bekämpa arbetslöshet men att det är en aktiv arbetsmarknadsåtgärd. De arbetslösa får komma ut och träffa arbetsgivare, de sitter inte hemma och det är positivt. Deras meriter uppdateras och de får färskare referenser.

Arbetsförmedlarna berättar om att de har många och ibland orealistiska krav på sig. Största kravet är att alla ska vara sysselsatta hos en anordnare vilket kan vara svårt eftersom flera av arbetssökande har funktionsnedsättningar vilket begränsar vad de kan och inte kan utföra. Att hitta lämplig anordnare i sådana fall är tidskrävande vilket ledningen sällan tar hänsyn till. Enligt respondenterna handlar mycket om att visa bra siffror. Astvik och Melin (2013) visar i sin studie att brist på resurser, i arbetsförmedlarnas fall brist på tid, tvingar individen att arbeta på ett otillfredsställande sätt. Enligt Astvik och Melin kan detta ha konsekvenser för hälsan. Vidare berättar de i sin undersökning att en decentraliserad styrning i offentlig sektor ökar kraven vilket också kan ha negativa konsekvenser på hälsan. Arbetsförmedlarnas styrning är centraliserad och trots detta känner de att kraven är höga.

Respondenterna hävdar att kraven kommer från många håll, arbetsgivaren, de arbetslösa och även samhället ställer krav på en och samma gång vilket ibland kan upplevas som extra tungt. Karaseks och Theorells (1990) modell definierar kraven som höga och om de ska vara hanterbara för individen måste kontrollen i arbetet ökas för att minska stress. Om arbetsförmedlarna ska klara en sådan stor arbetsbörda måste de kunna ha möjligheter till utvecklande arbetsuppgifter som enligt Shier och Graham (2011) bidrar till en god arbetsmiljö. Deras forskning visar att de som uppmuntras i sitt arbete klarar av påfrestningar på ett bättre sätt. Respondenterna skulle behöva mer möjligheter till utveckling för att hålla stressen på en ”normal” nivå.

Ibland handlar det om att hinna godkänna så många aktivitetsrapporter så möjligt och detta måste göras för att de arbetslösa ska få sin ersättning. En arbetsförmedlare kan underkänna aktivitetsrapporten om den arbetslöse inte har sökt tillräckligt många jobb. Arbetsförmedlare

kan besluta kring den delen som enligt Karasek och Theorell (1990) betyder att de har beslutsutrymme i arbetet. De kan oftast välja i vilken ordningsföljd de ska utföra arbetsuppgifter under dagen men de har sällan kontroll över innehållet. Under sin arbetsdag tar de många olika beslut men de har strikta mallar som de måste följa vid olika beslut. Att kunna besluta gällande aktivitetsrapporter och ordningsföljden är en liten del av arbetet, det krävs betydligt mer för att man ska kunna säga att arbetsförmedlarna har hög grad av kontroll i sitt arbete. Enligt teorin om gräsrotbyråkraten som Hillborg (2005) presenterar ska arbetsförmedlarna ha större handlingsutrymme. En myndighet som Arbetsförmedling upplevs ha ett komplicerat regelverk och enligt teorin påverkar arbetsförmedlarna vardagen för många individer men att de upplever ett större handlingsutrymme stämmer inte enligt respondenterna. Man kan undra om de beror på själva åtgärden sysselsättningsfasen eller om det överlag gäller för arbetsförmedlare? Jacobsson (2009) hävdar i sin studie om yrkesvägledare att de flesta har inflytande över sina arbetsuppgifter. En tredje del av hennes studie besvarades av arbetsförmedlare. I Jacobssons (2009) undersökning finner teorin om gräsrotsbyråkraten sitt stöd till skillnad från min egen studie.

Vid intervjuerna har det framkommit att många skulle föredra att ha individuella bedömningar när de tar olika beslut om t.ex. vem som är berättigad till en viss utbildning. Idag tillämpas individuella bedömningar med strikta ramar i sysselsättningsfasen just vad det gäller att erbjuda utbildning. I dagsläget är budgeten begränsad och lämnar inte utrymme för det. Det är viktigt att påpeka att denna begränsning inte gäller alla arbetsförmedlare då det finns många olika arbetsuppgifter och roller på Arbetsförmedlingen. Som jag introducerade i syftet omfattar undersökningen arbetsförmedlare inom Göteborgsområdet som arbetar med sysselsättningsfasen. Det är många regler som måste följas och detta krymper utrymmet för kontroll vilket kan relateras till Karaseks och Theorells modell och en upplevelse som genomsyras av låg kontroll.

De intervjuade arbetsförmedlarna lyfter upp just det sociala stödet som en mekanism som får de att fortsätta att arbeta. De kommer dock inte från ledningens håll i många fall utan från de arbetslösa och vid några enstaka tillfällen från medarbetarna. Om en person från sysselsättningsfasen lyckas hitta ett arbete med hjälp av Arbetsförmedlingens insatser eller med arbetsförmedlarens hjälp få handläggarna höra detta direkt vilket lyfter upp ens självförtroende. Detta går att relatera till Karaseks och Theorells modell där arbetsförmedlarnas upplevelser



präglas av en hög stöd i arbetet. De menar att de kan stå ut med att kontrollen är låg även att det kan vara stressigt ibland när kraven ökar, detta bara för att de känner tacksamhet från personer de försöker att hjälpa. Givetvis finns det personer som är missnöjda också och som inte tycker att arbetsförmedlarna gör ett bra jobb, men de är få. Arbetsförmedlarnas upplevelser av sysselsättningsfasen enligt Karaseks och Theorells (1990) modell definierar kraven som höga, kontrollen låg och en hög social stöd.

De intervjuade anser inte att sysselsättningsfasen ha bidragit till en minskad arbetslöshet. Respondenterna hävdar att de tror mer på andra typer av åtgärder där exempelvis en lön utlovas för insatsen. De respondenter som har arbetat med Plusjobb tycker att det är ett bättre alternativ eftersom den anställde får en lön. Forskning visar också att det var ganska lätt att komma i kontakt med arbetsgivare vilket i sin tur gav den arbetslöse en anställning i offentlig verksamhet. Jämför man Plusjobb och JUG med varandra var plusjobb en närmare väg till en anställning menar respondenterna. Enligt en undersökning gjord av IFAU är Aktivitetsgarantin en bättre åtgärd än JUG på att bekämpa arbetslösheten. Respondenternas utsagor verkar stämma överens med utfallet av undersökningen.

Rehabiliteringskedjan som också var en kritiserad arbetsmarknadsåtgärd hade mer resurser skriver Dahlin (2010) i sin uppsats. Många arbetslösa i sysselsättningsfasen hade någon form av funktionsnedsättning enligt respondenterna, men åtgärden till skillnad från rehabiliteringskedjan fick inte tillräckligt med resurser menar de. Dahlin (2010) skriver att personalen upplevde begränsningar trots ekonomiska resurser. De hade tidsbrist till skillnad från arbetsförmedlarna som arbetar med sysselsättningsfasen som både har brist på tid och pengar. Båda reformer kritiserades i medier och personalen i båda fallen blev inte påverkade av det de hörde eller läste.

Burge (2010) framställer resultat i sin studie om handläggares psykosociala arbetsmiljö på Försäkringskassan och skriver bland annat att de upplever sig oprofessionella på grund av att det kommer nya direktiv hela tiden. Detta är inte någonting som arbetsförmedlarna upplever trots att medier gärna målar upp en negativ bild av deras arbete med sysselsättningsfasen.

Arbetsförmedlarna har på olika sätt beskrivit sin arbetssituation och utifrån det de har sagt har jag identifierat flera gemensamma nämnare och kunnat identifiera begrepp som sammanfattar deras berättelser. Analysen av resultatet visade tre tydliga aspekter som var centrala för de

intervjuade: *bristande kontroll, hoppfullhet och behov av resurser och åtgärder*. Med hjälp av dessa aspekter som präglade intervjun har två sammanfattande begrepp identifierats och det är *känslan av otillräcklighet* och *betydelsen av identitet*. Själva känslan får olika konsekvenser för olika individer och är starkt kopplad till deras erfarenheter och deras identitet. De olika citat under resultatdelen och de tre centrala aspekterna ska på ett tydligt sätt visa för läsaren hur komponenterna, *känslan av otillräcklighet* och *betydelsen av identitet*, har vuxit fram.

Jag kommer att beskriva på vilket sätt jag finner komponenter betydelsefulla och jag kommer även att presentera några citat som jag finner relevanta till begreppen.

### **5.1 Känslan av otillräcklighet och betydelsen av identitet**

Mot bakgrunden av empirin utvecklade jag begreppet *känslan av otillräcklighet* och *betydelsen av identitet*. *Bristande kontroll* som jag beskrev tidigare sammanfattar hur arbetsförmedlarna upplever sitt handlingsutrymme och beslutsfattande i sitt arbete med sysselsättningsfasen. Utifrån Karaseks och Theorells (1990) modell skulle man bedöma deras kontroll som låg. De kände sig låsta i många lägen och hade inte så mycket inflytande i arbetet. Modellen är användbar för att förstå materialet.

Nästa centrala aspekt är *hoppfullhet*. Detta för att den är drivkraften i deras arbete som driver de vidare och även om kontrollen är låg känner de att de ändå trivs i sitt arbete. Denna aspekt identifieras med hjälp av det sociala stödet som är den tredje variabeln i Karaseks modell. Arbetsförmedlarna får stöd och positiv feedback från de arbetslösa och när en arbetslös person från sysselsättningsfasen får att jobb är arbetsförmedlarna först på plats och kan glädjas tillsammans med de. Respondenterna låter sig inte påverkas mycket av det media skriver utan de vet att de gör skillnad för väldigt många människor och är stolta över att kunna hjälpa till.

Tredje centrala aspekten är *behov av åtgärder och resurser*. Detta för att det vid alla intervjuer kom fram som en brist. Anställda ska göra många olika saker under arbetstid och tycker att de har för mycket att administrera. De måste godkänna många aktivitetsrapporter och måste dokumentera allt och tid för att jaga arbetsgivare som vill anställa finns inte i den utsträckning som de skulle önska. Tiden och pengar till att erbjuda exempelvis utbildning var begränsad, nästan obefintlig. Krav att alla arbetslösa skulle vara sysselsatta hos en anordnare efter sin

arbetsförmåga fanns med hela tiden. Arbetsförmedlare upplevde att de skulle göra så mycket på så kort tid och att det inte kändes tillfredställande. Med hjälp av Karaseks modell identifieras kraven som höga, kontrollen låg och det sociala stödet kommer från de arbetslösa, ibland från kollegor och nästan aldrig från ledningen.

*Bristande kontroll, hoppfullhet och behov av åtgärder och resurser* pekar mot en gemensam upplevelse, *känslan av otillräcklighet och betydelse av identitet*. *Bristande kontroll och behov av åtgärder och resurser* finner jag har en relation till *känslan av otillräcklighet*. *Hoppfullhet* har en relation till arbetsförmedlarnas identitet. *Känslan av otillräcklighet* präglar alla intervjuades upplevelser av arbetet med sysselsättningsfasen. Själva känslan är nyanserad som är beroende av vem som svarar. Arbetsförmedlarnas identitet, hur de hanterar det positiva stödet, det faktum att de upplever hoppfullhet påverkar i hur hög grad de upplever sig otillräckliga. Alla kände inte på samma sätt eller vid samma tillfälle att de var otillräckliga och detta hade att göra med deras identitet och hur de hanterade stödet som de fick i arbetet.

Som det tidigare framgått har jag intervjuat tio arbetsförmedlare. Tre av de har arbetat väldigt länge på Arbetsförmedlingen och har anställts på den tiden då det räckte att ha en utbildning på gymnasialnivå för att få arbeta på Arbetsförmedlingen. De har även gått en intern utbildning på Arbetsförmedlingen som fanns på den tiden. Resterande sju personer har en akademisk utbildning och ingen av de hade samma typ av utbildning. Samtliga utvecklas i sitt arbete idag när Arbetsförmedlingen anser att kunskaperna behöver uppdateras. Deras bakgrund och ålder varierar vilket jag har känt har haft inverkan på hur de har svarat på olika frågor. En av de intervjuade beskriver det så här:

Nermina: Samtalen är mycket tyngre, har du ett sökande på 60 år, för mig att ta upp, du har inte tänkt att bilda om dig, du har inte tänkt att detta kan vara nåt för dig. Där ser jag ett problem, med ungdomar är det inte svår diskussion att ta, man kan motivera de på andra sätt.../Man kan göra ganska mycket, här får du ha ett helt annat roll. För att de äldre har gått igenom mer, jag är 30 år och har knappt levt, jag har bara börjat. Så ska jag sitta här och dra detta för dem, det gäller att landa på rätt kommunikation.

Hur de olika kraven upplevs beror mycket på arbetsförmedlarnas erfarenheter och deras identitet. Många gånger har det känt att de inte räcker till, att det är alldeles för mycket administration och det i sig leder inte folk ut i arbetslivet. Ytterligare en respondent belyser problematiken så här:

Ronald: Jag träffade nyligen en akademisk kille som var extremt kompetent. Jag nästan skäms för att sitta i samma rum som honom, för det är han som ska sitta på den här sidan och jag borde sitta som arbetssökande, för han är extremt kompetent. Företaget där han jobbade gick i konkurs när han var 55 eller nånting sånt. Nu börjar han närma sig 63 och han kommer inte få nåt jobb för att han är för gammal. Jag tyckte att han skulle vara tre dagar på sin sysselsättningsplats istället för fem dagar. Nu har han fått upp gnistan lite och ibland får man frånga regelverket för att ge lite värdighet till människor. Istället för att banka in de i systemet. Det är fingertoppkänsla.

Vissa arbetsförmedlare tar för sig och försöker påverka och räcka till, men det är långt ifrån alla. Utifrån respondenternas svar har jag kommit fram till att deras personlighet spelar stor roll i hur de tillämpar regelverket. Erfarenheter och ålder spelar också en avgörande roll. Giovanni uttrycker det så här:

Giovanni: Det är många gånger vi får skit på oss. Jag tror att den långa erfarenheten har hjälpt mig att kunna handskas med olika typer av problem./.../ Ibland har det känts att vissa av de arbetslösa ville på informationsmötet om sysselsättningsfasen att slänga tomater på en.

Under analysarbetet har, *känslan av otillräcklighet och betydelsen av identitet* utvecklats. Det är komponenter som vid fortsatta analyser skulle kunna bilda utgångspunkt för en teoriutveckling rörande arbetsförmedlarnas upplevelser och förmåga att hantera komplexa arbetsmarknadspolitiska åtgärder. Det finns en tydlig relation mellan en trygg identitet, hoppfullhet och ett rikt socialt stöd. Hos dessa personer har graden av otillräcklighet varit minst. Hade man som individ en bristande självbild, inte fick mycket stöd och kände sig osäker ökade graden av otillräcklighet. Det finns en koppling mellan arbetserfarenhet och en trygg social identitet som gör att graden av otillräcklighet varierar. Trots att många kände en känsla av otillräcklighet trivdes samtliga med sina arbeten. Reglerna gällande sysselsättningsfasen skulle så småningom ändras. Om det skulle bli till det ”bättre” visste ingen men annorlunda skulle det bli. Många arbetslösa som befinner sig i sysselsättningsfasen är kodade, det vill säga att de har olika funktionsnedsättningar. Arbetsförmedlarna menar att många arbetsgivare kräver mycket idag och kraven för de arbetslösa höjs. Detta betyder att arbetsförmedlarna måste lära sig att handskas med de höjda kraven, de arbetslösa i sysselsättningsfasen som är kodade möter en tuffare arbetsmarknad (Jacobsson & Seing 2013). Med en ny regering förändras arbetsmarknadspolitiken och varje gång det blir ett regeringsskifte ändras reglerna hos många myndigheter bland annat Arbetsförmedlingen. Därför såg respondenterna framåt och de bestämde sig för att se möjligheter istället för hinder.

## 6. Avslutande diskussion

Arbetsförmedlarna som ingick i studien gav en annorlunda bild av sysselsättningsfasen än vad som ges i medier. Medier gav en dramatisk bild där de arbetslösa sågs som offer och att arbetsgivarna drog nytta av sysselsättningsfasen. Arbetsförmedlarna håller med om att det finns vissa brister med sysselsättningsfasen men menar att det finns positiva saker också. De arbetslösa sitter inte hemma utan är aktiva och mår mycket bättre av en aktiv arbetsmarknadsåtgärd vilket är positivt. Det negativa menar arbetsförmedlarna är att sysselsättningsfasen är en dyr arbetsmarknadsåtgärd och en större del av pengarna går till anordnare eller till arbetsgivare i form av olika bidrag. En anordnare i sysselsättningsfasen får månadsvis ett bidrag för varje arbetslös person de tar emot. De anordnare och arbetsgivare som anställer en person från sysselsättningsfasen har möjlighet att få olika typer av bidrag i upp till fem år beroende på hur länge den arbetslöse har varit utan jobb (arbetsförmedlingen.se). Arbetsförmedlarna skulle önska att mer resurser användes till utbildningar i sysselsättningsfasen istället. I dagsläget är det begränsat och arbetsförmedlarna upplever för lite handlingsutrymme i sammanhanget. De efterlyser förändringar i den administrativa delen också eftersom de upplever att större del av deras arbetstid går åt administrativa arbetsuppgifter. De vill ha mer kontakt med arbetsgivare för att bredda kontaktnätet och menar att om de bara sitter och administrerar går det mycket långsammare att hitta potentiella arbetsgivare. De upplever att fokus från deras huvudsyssla har flyttats. De ska hjälpa de arbetslösa att komma närmare en anställning och det gör man bäst med ett bra kontaktnät berättar de.

Det undersökta området visade sig vara välbehövlig. Det finns många studier om arbetslösas upplevelser av sysselsättningsfasen men jag kunde inte hitta någon studie som undersöker arbetsförmedlarnas upplevelser av sysselsättningsfasen. Därför använder jag mig av närliggande forskningsansatser som jag presenterade under rubriken tidigare forskning. Under tidigare forskning presenterade jag två olika arbetsmarknadsåtgärder som var aktiva innan JUG för att visa vilka likheter och skillnader det finns mellan de olika åtgärderna. Uppsatserna och artiklarna i tidigare forskning presenterar hur arbetsmiljön ser ut på några arbetsplatser inom den offentliga sektorn utifrån olika teorier som förklarar den psykosociala arbetsmiljön. Några av uppsatserna problematiserar den psykosociala arbetsmiljön med hjälp av Karaseks och Theorells (1990) krav, kontroll och stödmodell. Modellen i sig är en statisk typ av modell och

beskriver de statiska förhållandena i arbetslivet, det vill säga den beskriver arbetsförhållandena i sin oförändrade karaktär.

Att arbeta med grundad teori har varit tidkrävande för att man analyserar resultat om och om igen och utvecklar begrepp men det har varit väldigt lärorikt. Arbetssättet har resulterat i möjlig utgångspunkt för en teoriutveckling. Med hjälp av det insamlade materialet och Karaseks och Theorells (1990) modell har jag kunnat utveckla två komponenter, *känslan av otillräcklighet* och *betydelsen av identitet*. Komponenter är kopplade till individens egen förmåga och identitet och jag finner att krav-kontroll och stödmodell inte är tillräcklig i min studie. Jag skulle vilja påstå att det finns en tomrum i modellen som komponenterna kan täcka upp. Krav-kontroll och stödmodell skulle behöva modifieras för studiens skull men en bestående förändring av modellen kanske behövs också? Detta för att studiens ”teoretiska bidrag” förklarar arbetsförmedlarens upplevelser med sysselsättningsfasen ur ett individ perspektiv. Hur man själv är som individ styr alltså graden av otillräcklighet.

Det finns en ömsesidig relation mellan krav, kontroll och stöd och skulle det på något sätt råda instabilitet mellan variablerna kan man mäta det med hjälp av modellen. Karaseks och Theorells (1990) modell analyserar orsakerna av psykosociala arbetsmiljöproblem. Syftet med modellen är att kartlägga hur det ser ut runt den anställda. Det som modellen inte analyserar är konsekvenserna av den psykosociala arbetsmiljöproblem. Fokus med modellen ligger inte att analysera en individ och dess personlighet. Jag upplever därför att det finns ett tomrum i modellen eftersom jag har identifierat att det finns en relation mellan känslan av otillräcklighet och identitet.

Vissa är trygga och säkra i sig själva vilket gör att graden av otillräcklighet minskar medan andra, upplever jag, som mer osäkra i sin egen roll vilket ökar graden av otillräcklighet. Detta kan bero på att vissa är nyanställda, har mindre erfarenhet på Arbetsförmedlingen eller rent av saknar kanske den socialkompetens som arbetet kräver. Kraven är höga och kontrollen begränsad, viss social stöd finns i arbetet men ens egen identitet avgör hur man handskas med sådana förhållanden och på vilket sätt det påverkar arbetsförmedlarnas upplevelser av sysselsättningsfasen.

## 6.1. Slutsatser

Syftet med studien var att ta reda på hur arbetsförmedlarna inom Göteborgsområdet upplever sitt arbete med sysselsättningsfasen och på vilket sätt de anser att åtgärden har bidragit att långtidsarbetslösa kommer närmare en anställning.

Som jag beskrev tidigare upplever arbetsförmedlarna att de inte har mycket kontroll i sitt arbete eftersom styrningen är centraliserad. Vidare vittnar de om att det saknas resurser som skulle underlätta deras arbete. Respondenterna upplever att det finns ljuspunkt i deras arbete och det är när någon av deltagarna får en anställning. Tacksamheten från deltagaren överskyggar i den stunden både bristande kontroll och resurser. De tillfällena är inte tillräckligt ofta. Samtliga arbetsförmedlare upplever att sysselsättningsfasen behöver genomgå någon typ av förändring eller avskaffas helt. De upplever att sysselsättningsfasen har mer begränsningar än möjligheter och någon typ av förändring skulle enligt arbetsförmedlarna vara den optimala lösningen både för de arbetslösa men även för de själva. De flesta tycker inte att sysselsättningsfasen har bidragit till att arbetslösa kommer närmare arbetsmarknaden. De som har fått jobb med hjälp av sysselsättningsfasen är inte många enligt arbetsförmedlarna utan arbetsförmedlarna menar att dessa individer hade fått arbete ändå. Sysselsättningsfasen är en aktiv arbetsmarknadsåtgärd och personerna som har fått jobb med hjälp av den skulle ha fått jobb med alla typer av aktiva arbetsmarknadsåtgärder. Att de arbetslösa skulle vara sysselsatta var alla arbetsförmedlare överens om och att det kunde öka deras chanser för en anställning när referenserna uppdaterades. Det som är problematiskt är att de flesta anordnare i sysselsättningsfasen inte anställer utan agerar ett bollplank för de arbetslösa så att de närmar sig arbetsmarknaden. Det skapades inte fler arbetstillfällen för det, det skulle rådande ekonomi och politiker ta hand om. Arbetsförmedlarna tycker att de bara fick mer att administrera inte att fler fick jobb.

Aftonbladet (2015-05-11) skriver i en artikel att antal personer inskrivna i sysselsättningsfasen har ökat. I april 2015 var 36 480 personer inskrivna i sysselsättningsfasen (aftonbladet.se). Samma dag berättar svt i sin nyhetssändning att det är den högsta siffran sedan sysselsättningsfasen infördes. I Aftonbladets artikel bekräftas det som arbetsförmedlarna har sagt att sysselsättningsfasen inte har lett många in i arbete. Ännu en gång har sysselsättningsfasen fått kritik i medier. Under hösten 2015 planerar regeringen att montera ned sysselsättningsfasen. Det återstår att se om politiker ska genomföra det som de lovat.

## 7. Förslag till vidare forskning

Jag har tidigare i studien lyft att det undersökta området var välbehövligt då jag inte kunde finna mycket forskning som rör arbetsförmedlarnas upplevelser av sysselsättningsfasen. Det skulle vara av intresse att undersöka om det finns några geografiska skillnader i Sverige i hur de upplever arbetet med sysselsättningsfasen. Ett annat intressant område för vidare forskning skulle vara att jämföra flera olika arbetsmarknadspolitiska åtgärder för att kunna kartlägga vilket av de hittills aktuella åtgärderna har hjälpt deltagarna att komma närmare en anställning.

Det intressanta med studien är att empirin och den tillämpade metoden har hjälpt mig att utveckla egna begrepp och ett ”teoretisk bidrag” som skulle kunna bilda en utgångspunkt för en teoriutveckling. Det skulle vara intressant att fortsätta analysen rörande arbetsförmedlarnas upplevelser av komplexa arbetsmarknadspolitiska åtgärder. Vidare undersökning av studien skulle möjligtvis kunna bidra att en helt ny teori utvecklas.



## 8. Litteratur- och källförteckning

Allvin M, Aronsson G, Hagström T, Johansson G, Lundberg U (2013) *Gränslöst arbete- socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. Stockholm: Liber.

Astvik W, Melin M (2013) ” Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa?”. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årgång 19 (4) 61-70

Bengtsson M, Berglund T (2012) ” Den stora omvandlingen: Svensk arbetsmarknadspolitik under tre decennier ”. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årgång 18 (3) 21-33

Bryman A (2008) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2:a uppl. Malmö: Liber

Burge L (2010) *En studie om personliga handläggares upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön på Försäkringskassan*. Göteborgs Universitet, Personalvetenskap, 15 högskolepoäng

Dahlin E (2010) *Arbetsförmedlares upplevelse av rehabiliteringskedjan och arbete med sjukskrivna och/eller utförsäkrade individer*. Mittuniversitetet. Institutionen för hälsovetenskap. 15 högskolepoäng

Furåker B, Blomsterberg M (2009) ”Arbetsmarknadspolitik”. I Berglund T, Schedin S (red) *Arbetslivet*. 2:a uppl. Lund: Studentlitteratur

Guvå G, Hylander I (2003) *Grundad teori- ett teorigenererande forskningsperspektiv*. Stockholm: Liber.

Hartman J (2001) *Grundad teori, Teorigenerering på empirisk grund*. Lund: Studentlitteratur.

Hillborg A (2005) *Frontlinjebyråkraten- en studie om de byråkratiska villkoren för yrkesrollen, den inomorganisatoriska kontrollen och samhällets påverkan*. Lunds universitet. Socialhögskolan. Komparativ Socialpolitik.

Jacobsson E (2009) *Stress i arbetslivet för studie-och yrkesvägledare*. Malmö högskola. Studie och yrkesvägledarutbildningen, Individ och Samhälle, 15 högskolepoäng

Jacobsson K, Seing I (2013) ”En möjliggörande arbetsmarknadspolitik? Arbetsförmedlingens utredning och klassificering av klienters arbetsförmåga, anställbarhet och funktionshinder”. *Arbetsmarknad & Arbetsliv* 19 (1) 9-24

Johnsson, J V. (1986) The impact of work social support, job demands and work control upon cardiovascular disease in Sweden akademisk avhandling, Psykologiska institutionen: Stockholms universitet.

Johnson, J V. & Hall, E. (1988) “Job strain, work place social support and cardiovascular diseases: A cross- sectional study of a random sample of the Swedish working population “. *American journal of public health* 10 (78) 1336-1342.

Karasek R, Theorell T (1990) *Healthy work stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Karasek R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

Layder D. (1998) *Sociological practice: Linking Theory and Social Research*. London: Sage Publications

Lindqvist L (2007) *Uppföljning av plusjobb* IFAU 2007:14 Uppsala: IFAU

Lipsky M. (1980) *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation

Lundälv J, Lindqvist R (2013) ”Aktivering till anställbarhet eller modernt arbetstvång? En analys av fas 3 i svensk dagspress”. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årgång 19 (3) 9-23

Patel R, Davidson B (2011) *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 4:e uppl. Lund: Studentlitteratur.

Theorell T. (2003) *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur.

Trost J. (1993) *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Shier Micheal L, Graham John R. (2011) Work-related factors that impact social work practitioners' subjective well-being: Well-being in the workplace, *Journal of Social Work* 2011 (4)

## 8.1 Elektroniska källor

Arbetsförmedlingen, Allmänt om oss (Hämtat 2015-03-05)  
<http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Allmant-om-oss/Uppdraget.html>

Arbetsförmedlingens månadsstatistik 18-64 år (Hämtat 2015-03-05)  
[http://qvs11ext.ams.se/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=Extern/mstatplus\\_extern.qvw&host=QVS@QVS11EXT&anonymous=true&select=StartTrigger,1](http://qvs11ext.ams.se/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=Extern/mstatplus_extern.qvw&host=QVS@QVS11EXT&anonymous=true&select=StartTrigger,1)

Arbetsförmedlingen, Särskilt anställningsstöd (Hämtat 2015-06-07)  
[http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.1fbbb864136729570f5800012440/1401114615865/sas\\_sok.pdf](http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.1fbbb864136729570f5800012440/1401114615865/sas_sok.pdf)

Arbetsförmedlingen, Vision (Hämtat 2015-03-05) <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Jobba-hos-oss/Vision.html>

Fler i fas 3 blev SD:s framgång (Hämtat 2015-05-17) <http://www.aftonbladet.se/ledare/ledarkronika/danielswedins/article20775744.ab>

Hård kritik mot Fas 3 (Hämtat 2015-02-18)  
<http://www.svt.se/nyheter/regionalt/tvarsnytt/kritiken-mot-fas-3-vaxer>

Fas 3 eller Plusjobb? ”En jämförelse av nyttan för deltagaren mellan Fas 3 och Plusjobb i Jönköpings län” (Hämtad 2015-06-04)  
[http://jonkoping.lo.se/home/lo/res.nsf/vRes/lo\\_distriktet\\_i\\_jonkopings\\_lan\\_1400491627329\\_140217fas3ellerplusjobb\\_pdf/\\$File/140217Fas3ellerPlusjobb.pdf](http://jonkoping.lo.se/home/lo/res.nsf/vRes/lo_distriktet_i_jonkopings_lan_1400491627329_140217fas3ellerplusjobb_pdf/$File/140217Fas3ellerPlusjobb.pdf)

Jobb- och utvecklingsgarantin– en garanti för jobb? 2009:22,s 30-31, 35-36 (Hämtad 2015-06-04) [http://www.riksrevisionen.se/PageFiles/1663/RiR\\_2009\\_22.pdf](http://www.riksrevisionen.se/PageFiles/1663/RiR_2009_22.pdf)

## 9. Bilagor

### Tema 1 (Bakgrund)

- Vad har du för utbildning?-
- Vad har du arbetat med innan (på arbetsförmedlingen) du började arbeta med sysselsättningsfasen?
- Hur länge har du arbetat med deltagare i sysselsättningsfasen?
- Berätta lite vad som ingår i dina arbetsuppgifter idag!
- På vilket sätt skiljer sig sina arbetsuppgifter idag jämfört med tidigare?
- Hur många är inskrivna i sysselsättningsfasen på denna kontor?

### Tema 2 (Upplevelser)

- Vem hamnar i sysselsättningsfasen? Är det någon målgrupp som är överrepresenterad i sysselsättningsfasen? Vilket?
- Upplever du att det är någon skillnad i ditt arbetssätt när det handlar om en yngre/äldre person eller en som har en annan etnicitet?
- Vad upplever du som problematiskt med sysselsättningsfasen? Varför?
- Vad upplever du är positivt med sysselsättningsfasen? Varför?
- Vad tror du deltagarna tycker om sysselsättningsfasen?
- Hur upplever du att deltagarna som befinner sig en längre period i sysselsättningsfasen känner sig?
- Arbetar du på något annat sätt med de som har fastnat i sysselsättningsfasen en längre period?

### Tema 3 (Känslor/ Åsikter)

Sysselsättningsfasen har varit väldigt omtalad och kritiserad i medier.

- Hur känns det för dig som arbetar med arbetsmarknadsåtgärden sysselsättningsfasen?
- Känner du att det ställs rimliga krav på deltagarna i sysselsättningsfasen?
- Tycker du att deltagarna får en rimlig ersättning?
- Utifrån din egen erfarenhet, känner du att sysselsättningsfasen har hjälpt deltagarna att få en anställning?

- **Skulle du vilja förändra sysselsättningsfasen eller något med sysselsättningsfasen?  
I så fall vad?**
- **Tror du att någon annan insats hade varit bättre/effektivare?**

**Som avslutning skulle du vilja själv tillägga något. Har du har några frågor till mig?**